



# DIRITTI DEI PASSEGGERI NEL TRASPORTO VIA MARE E VIE NAVIGABILI INTERNE

| Scheda informativa ART – ECC-Net Italia



# SOMMARIO

PREMESSA	4
.....	
DIRITTI DEI PASSEGGERI NEL TRASPORTO VIA MARE E VIE NAVIGABILI INTERNE	5
.....	
PASSEGGERI CON DISABILITÀ E A MOBILITÀ RIDOTTA (PMR)	7
.....	
DIRITTO ALL'INFORMAZIONE	8
.....	
PARTENZA RITARDATA, CANCELLAZIONE DEL VIAGGIO	8
.....	
DIRITTO A COMPENSAZIONE ECONOMICA CONNESSA AL PREZZO DEL BIGLIETTO IN CASO DI RITARDO ALL'ARRIVO	10
.....	
MODALITÀ E TERMINI DI PRESENTAZIONE DEI RECLAMI	11
.....	
FAQ	12
.....	
L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE DEI TRASPORTI	13
.....	
IL CENTRO EUROPEO CONSUMATORI ITALIA	14
.....	

# PREMESSA

---

La normativa europea tutela i passeggeri che viaggiano nell'ambito dell'UE a bordo di treni, autobus, navi ed aerei, riconoscendo un insieme di diritti essenziali comuni ai quattro modi di trasporto collettivo.

Tali diritti sono garantiti per ciascun modo di trasporto attraverso specifici regolamenti direttamente applicabili in ciascuno Stato membro dell'Unione Europea, anche se la misura della copertura e le norme specifiche sono diverse da un regolamento all'altro. Ciascuno Stato membro adotta le misure necessarie per l'applicazione dei regolamenti, comprese le sanzioni in caso di violazioni e designa uno o più organismi responsabili dell'applicazione degli stessi.

---

# 1 | DIRITTI DEI PASSEGGERI NEL TRASPORTO VIA MARE E VIE NAVIGABILI INTERNE

Il Regolamento (UE) n. 1177/2010 relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e vie navigabili interne (Regolamento) è la norma di riferimento per il trasporto di passeggeri via mare e per vie navigabili interne.

Il Regolamento tutela i passeggeri da qualsiasi forma di discriminazione basata sulla nazionalità, sul luogo di residenza o su eventuali disabilità del passeggero sia durante la fase d'acquisto del biglietto che durante il viaggio.

Il Regolamento mira inoltre a garantire l'accessibilità del trasporto ai passeggeri con disabilità o mobilità ridotta e assicurare a tutti i passeggeri le dovute forme di assistenza e compensazione nei casi in cui si verifichi un disservizio, come un ritardo, o la cancellazione del viaggio.

Tali diritti si applicano ai passeggeri quando:

- il porto d'imbarco è situato in un paese dell'UE;
- il porto d'imbarco è situato in un paese extra-UE ed il porto di sbarco si trova in un paese UE, a condizione che il servizio sia effettuato da un vettore stabilito in un paese dell'UE;
- viaggiano su navi da crociera il cui porto d'imbarco è situato in un paese UE.

Il Regolamento non si applica invece ai passeggeri che viaggiano:

- su navi autorizzate a trasportare fino a 12 passeggeri;
- su navi con non più di tre membri di equipaggio o laddove il tragitto complessivo è inferiore a 500 metri (solo andata);
- con escursioni o visite turistiche diverse dalle crociere;
- su navi prive di propulsione meccanica nonché storiche autorizzate a trasportare sino a 36 passeggeri.

Alcuni diritti, poi, sono più stringenti se la partenza del servizio avviene da un terminale portuale (come definita dall'articolo 3, lett. k) del Regolamento: "terminale portuale": terminale, che dispone di un vettore o di un operatore di terminale, in un porto dotato di strutture quali banchi di accettazione, biglietteria o sale di ritrovo e personale per l'imbarco o lo sbarco di passeggeri che viaggiano con servizi passeggeri o in crociera; rispetto alla partenza da un porto (come definita dall'art. 3 lett. j) del Regolamento: "porto" un luogo o un'area geografica cui siano state apportate migliorie e aggiunte strutture tali da consentire l'attracco di navi, da cui i passeggeri si imbarcano o sbarcano regolarmente.

Alle crociere si applica un numero limitato di diritti.

## PASSEGGGERI CON DISABILITÀ E A MOBILITÀ RIDOTTA (PMR)

I passeggeri con disabilità e le persone a mobilità ridotta hanno il diritto di viaggiare alle medesime condizioni degli altri passeggeri, senza dover corrispondere costi aggiuntivi.

A tal fine, in collaborazione con le organizzazioni rappresentative delle persone con disabilità e a mobilità ridotta, i vettori e gli operatori di terminale stabiliscono condizioni di accesso non discriminatorie per il trasporto di tali passeggeri.

In particolare le compagnie (vettori), gli agenti di viaggio e gli operatori turistici (i) rendono disponibili tutte le informazioni generali pertinenti relative al viaggio e alle condizioni di trasporto in formati adeguati e accessibili e le mettono a disposizione materialmente o su Internet; (ii) possono rifiutare di emettere un biglietto o di consentire l'accesso a bordo per motivi di disabilità o mobilità ridotta solo se, la progettazione della nave o della infrastruttura e attrezzatura del porto o del terminale portuale, renda impossibile l'imbarco, lo sbarco o il trasporto della persona in questione in condizioni di sicurezza o comporti violazioni degli obblighi relativi alla salute e alla sicurezza.

In tali casi il passeggero ha diritto al rimborso entro 7 giorni o ad un trasporto alternativo a condizioni simili e senza alcun supplemento.

Se strettamente necessario, la compagnia può esigere che il passeggero con disabilità o a mobilità ridotta sia accompagnato da una persona che possa fornirgli l'assistenza necessaria. In tal caso l'accompagnatore dovrà viaggiare gratuitamente.

È inoltre importante avvisare la compagnia o l'operatore del terminale, con almeno 48 ore di anticipo, della necessità e della tipologia di assistenza (es. sedia a rotelle, cane guida, etc.)

In caso di perdita o danneggiamento degli ausili per la mobilità o altre attrezzature specifiche, il passeggero ha il diritto ad un risarcimento integrale, se l'evento è imputabile a colpa o negligenza del vettore o dell'operatore del terminale.



---

## 3 | DIRITTO ALL'INFORMAZIONE

I passeggeri hanno diritto ad un'informazione accurata e completa per tutta la durata del viaggio e prima della partenza, sulle condizioni di viaggio e sui loro diritti, prestando particolare attenzione alle esigenze dei soggetti con disabilità o a mobilità ridotta. Le informazioni sui diritti comprendono i dati necessari per contattare l'organismo o gli organismi responsabili del controllo dell'applicazione del Regolamento.

---

## 4 | PARTENZA RITARDATA, CANCELLAZIONE DEL VIAGGIO

In caso di ritardo alla partenza o di cancellazione di una nave, i passeggeri devono essere informati tempestivamente, ovvero non oltre i 30 minuti successivi l'orario di partenza, inizialmente stabilito, in merito al nuovo orario di partenza/arrivo e se necessario in merito ai collegamenti alternativi.

Il vettore, in caso di ritardo alla partenza superiore a 90 minuti o di cancellazione, offre gratuitamente ai passeggeri, spuntini pasti o bevande (in congrua relazione alla durata dell'attesa ed in ragione della disponibilità nel terminale portuale). Inoltre, se



necessario, il vettore deve offrire il pernottamento gratuito fino ad un massimo di tre notti e con il limite di € 80 a notte, escluso il costo del trasporto tra il terminale portuale e la struttura di pernottamento.

Le medesime disposizioni si applicano con particolare attenzione ai passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta ed ai loro accompagnatori.

L'obbligo di provvedere alla sistemazione viene meno tuttavia quando il ritardo o la cancellazione sono dovuti a condizioni meteorologiche che mettono a rischio la sicurezza della nave.

In caso di cancellazione o di ritardo alla partenza da un terminale portuale superiore a 90 minuti, il vettore deve offrire la scelta tra:

- il trasporto alternativo verso la destinazione finale appena possibile, a condizioni simili e senza costi aggiuntivi;
- il rimborso del biglietto e se necessario, il trasporto gratuito verso il punto di partenza iniziale, non appena possibile.

Il rimborso dovrà essere effettuato entro 7 giorni ed in contanti, salvo che il passeggero decida di accettare un buono.

---

## 5

# DIRITTO A COMPENSAZIONE ECONOMICA CONNESSA AL PREZZO DEL BIGLIETTO IN CASO DI RITARDO ALL'ARRIVO

In caso di ritardo all'arrivo, il passeggero ha diritto ad una compensazione economica pari al 25 % del prezzo del biglietto per un ritardo di almeno:

- a) un'ora in un servizio regolare fino a quattro ore;
- b) due ore in un servizio regolare di più di quattro ore ma non superiore a otto ore;
- c) tre ore in un servizio regolare di più di otto ore ma non superiore a ventiquattro ore; oppure
- d) sei ore in un servizio regolare superiore a ventiquattro ore.

Se il ritardo supera il doppio del tempo indicato alle lettere da a) a d) la compensazione economica è pari al 50 % del prezzo del biglietto.

La compensazione economica deve essere corrisposta entro un mese dalla richiesta del passeggero, il quale può richiederne il pagamento in denaro.

La compensazione non è dovuta nel caso in cui il passeggero:

- sia in possesso di un biglietto aperto;
- se prima dell'acquisto è stato informato del ritardo o della cancellazione;
- se il ritardo è imputabile al passeggero medesimo;
- se le condizioni metereologiche mettono a rischio la sicurezza della nave ed in generale al verificarsi di circostanze straordinarie non imputabili al vettore.

## MODALITÀ E TERMINI DI PRESENTAZIONE DEI RECLAMI

Il passeggero deve presentare il suo reclamo al vettore o all'operatore del terminale (reclamo di prima istanza) entro due mesi dalla data in cui è stato prestato (o avrebbe dovuto essere prestato) il servizio. L'impresa deve rispondere entro un mese dal ricevimento del reclamo, informando il passeggero sull'esito o sullo stato della pratica. Una risposta definitiva deve essere fornita entro due mesi.

Secondo quanto stabilito dall'Autorità (delibera n. 83/2019, <https://www.autorita-trasporti.it/delibere/delibera-n-83-2019/>), nel sito internet di ciascun vettore o gestore del terminale deve essere presente una specifica sezione con tutte le informazioni utili a presentare un reclamo e devono essere resi disponibili almeno due canali per la presentazione. La risposta al reclamo deve essere motivata con riferimento a tutte le lamentele formulate ed è previsto, dalla regolazione dell'Autorità, un indennizzo automatico in caso di ritardo nella risposta.

Se il passeggero non ottiene risposta entro due mesi dalla presentazione del reclamo di prima istanza o ritiene la risposta ricevuta insoddisfacente, può rivolgersi all'Autorità di regolazione dei trasporti, utilizzando:

- l'apposito sistema automatico di acquisizione dei reclami (SiTe, disponibile al link: <https://www.autorita-trasporti.it/site/>). La procedura guidata consente l'invio corretto con tutta la documentazione necessaria;

oppure

- compilando il modulo reperibile sul sito web istituzionale dell'Autorità, all'indirizzo: [https://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2021/05/ReclamoMare\\_UE1177\\_26mag2021.pdf](https://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2021/05/ReclamoMare_UE1177_26mag2021.pdf). Nel caso di utilizzo del modulo, lo stesso dovrà essere inviato a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento o preferibilmente via posta elettronica all'indirizzo: [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it).

L'Autorità ha il compito di verificare che i diritti dei passeggeri nel trasporto via mare di cui al Regolamento, siano stati rispettati e, nel caso di accertamento di violazioni,

irrogare una eventuale sanzione all'impresa<sup>1</sup>. L'Autorità non ha invece il compito di risolvere le controversie tra le parti o di pronunciarsi sul risarcimento dei danni. Se il reclamo di prima istanza non è stato risolutivo e l'impresa ha la propria sede legale in un paese dell'UE, in Islanda, in Norvegia e nel Regno Unito, è possibile contattare il Centro Europeo Consumatori Italia per una risoluzione stragiudiziale della controversia inviando una e-mail a [ecnet-it@ec.europa.eu](mailto:ecnet-it@ec.europa.eu) corredata della documentazione a supporto.

---

<sup>1</sup> Se il servizio di trasporto è partito da un punto situato in un altro Stato membro dell'Unione europea il reclamo può essere inviato direttamente all'Organismo responsabile (NEB) di tale Paese, tramite i riferimenti indicati al link: [https://ec.europa.eu/transport/sites/default/files/2010\\_1177\\_national\\_enforcement\\_bodies.pdf](https://ec.europa.eu/transport/sites/default/files/2010_1177_national_enforcement_bodies.pdf)

---

## 7 | FAQ

Ulteriori informazioni sui diritti previsti dal Regolamento sono disponibili sul sito web istituzionale dell'Autorità <https://www.autorita-trasporti.it/trasporto-via-mare-e-per-vie-navigabili-interne/>

Per una consulenza personalizzata è possibile altresì contattare il Centro Europeo Consumatori Italia inviando una e-mail a [ecnet-it@ec.europa.eu](mailto:ecnet-it@ec.europa.eu), al numero telefonico: 06 4423809 /0471 980939 o attraverso il servizio chat disponibile sul sito [www.ecc-netitalia.it](http://www.ecc-netitalia.it).

---

# L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE DEI TRASPORTI

---

L'Autorità di regolazione dei trasporti (ART) è stata istituita ai sensi dell'art. 37 del decreto-legge 6 dicembre 2011, n.201 (convertito in legge, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214) nell'ambito delle attività di regolazione dei servizi di pubblica utilità di cui alla legge 14 novembre 1995, n. 481.

Ai sensi della norma istitutiva, l'Autorità è competente nel settore dei trasporti e dell'accesso alle relative infrastrutture e ai servizi accessori.

Tra le sue funzioni rientra, tra l'altro, la definizione delle condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto soggetti a oneri di servizio pubblico e del contenuto minimo dei diritti degli utenti nei confronti dei gestori dei servizi e delle infrastrutture di trasporto (<https://www.autoritatrasporti.it/cosa-fa/>), fatte salve le previsioni migliorative eventualmente previste nelle carte dei servizi.

In materia di tutela dei diritti dei passeggeri nel trasporto con autobus, ferroviario, marittimo e per vie navigabili interne, inoltre, l'Autorità è stata designata dal Parlamento quale Organismo Nazionale Responsabile dell'applicazione dei regolamenti europei.

L'Autorità opera in piena autonomia e con indipendenza di giudizio e di valutazione, in conformità ove presente, con la disciplina europea e comunque nel rispetto del principio di sussidiarietà e delle competenze delle regioni e degli enti locali, riferisce annualmente al Parlamento circa i risultati delle attività svolte (<https://www.autorita-trasporti.it/rapporti-annuali/rapporto-annuale-2020/>).

Inoltre, quale Organismo Nazionale Responsabile, l'Autorità predispone e pubblica sul proprio sito web, ove previsto dai regolamenti europei, le relazioni sull'attività svolta. In particolare, l'ultima relazione presentata ai sensi dell'articolo 26 del regolamento (UE) 1177/2010 è visibile al link [https://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2021/05/AttuazioneRegUEn.1177-2010\\_Relazione2021.pdf](https://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2021/05/AttuazioneRegUEn.1177-2010_Relazione2021.pdf).

---

# CENTRO EUROPEO CONSUMATORI ITALIA

---

Il Centro Europeo Consumatori Italia è il punto di contatto nazionale della Rete dei Centri Europei dei Consumatori ECC-Net, istituita dalla Commissione Europea con l'incarico di fornire consulenza e assistenza gratuita ai consumatori europei in materia di consumo transfrontaliero. La Rete è composta da 30 Centri, uno in ogni Stato dell'UE, oltre che in Norvegia, Islanda e Regno Unito ed è cofinanziata dai governi nazionali. In Italia il Centro Europeo Consumatori, co-finanziato dal Ministero dello Sviluppo Economico e dalla Provincia Autonoma di Bolzano, è gestito da Adiconsum in partnership con il Centro Tutela Consumatori e Utenti e dispone di un sede centrale a Roma e di una sede transfrontaliera a Bolzano.

Informare i consumatori che acquistano beni e servizi oltre frontiera sui diritti loro riconosciuti dalla normativa europea e fornire loro un adeguato supporto linguistico e tecnico-giuridico per la risoluzione stragiudiziale delle controversie di consumo, rappresenta l'attività principale del Centro Europeo Consumatori Italia. Allo stesso tempo, il Centro agevola l'accesso dei consumatori a procedure di risoluzione alternative o giudiziali delle liti transfrontaliere, fornisce assistenza ai consumatori discriminati in ragione del proprio paese di residenza e coopera con le autorità nazionali ed europee per garantire la corretta applicazione delle norme a tutela del consumatore attraverso la segnalazione di possibili violazioni.

In materia di tutela dei diritti dei passeggeri nel trasporto con autobus, ferroviario, marittimo e per vie navigabili interne, il Centro Europeo Consumatori Italia informa i passeggeri in merito ai diritti loro riconosciuti dai rispettivi regolamenti anche attraverso un'ampia sezione dedicata disponibile sul proprio sito web <https://www.ecc-netitalia.it/it/area-tematica/trasporti>. In caso di controversia, esperisce un tentativo di componimento bonario contattando il vettore attraverso il Centro Europeo Consumatori del paese in cui lo stesso è stabilito (Paesi UE, Norvegia, Islanda e Regno Unito) e agevola i passeggeri nell'invio del reclamo agli Organismi Responsabili dell'applicazione dei regolamenti europei sui diritti dei passeggeri.







[www.autorita-trasporti.it](http://www.autorita-trasporti.it)

[www.ecc-netitalia.it](http://www.ecc-netitalia.it)  
[www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org)

Questo opuscolo informativo è stato finanziato dal programma per la tutela dei consumatori dell'Unione Europea (2014 - 2020). Il contenuto di questo opuscolo rappresenta il punto di vista degli autori che ne sono gli unici responsabili; non può essere in alcun modo considerato come manifestazione del punto di vista della Commissione Europea e/o dell'Agenzia Esecutiva per i consumatori, la salute, l'agricoltura e la sicurezza alimentare (CHAFEA), o del suo successore Consiglio europeo per l'Innovazione e Agenzia esecutiva per le PMI (EISMEA) o di alcun altro organismo dell'Unione Europea. La Commissione Europea e/o l'Agenzia esecutiva non accettano responsabilità per qualsiasi uso che potrebbe essere fatto delle informazioni ivi contenute.